

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RSUD "SUNAN KALIJAGA" KABUPATEN DEMAK TAHUN 2002

DHIAN TAURISIA HS -- E2A300030
(2003 - Skripsi)

Salah satu sebab pasien cenderung beralih ke tempat pelayanan kesehatan yang lain adalah karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan atau adanya ketidakpuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis hubungan pelayanan dokter, perawat, makanan dan obat serta lingkungan langsung pasien dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD "Sunan Kalijaga" Kabupaten Demak tahun 2002.

Jenis penelitian adalah explanatory research dengan metode survey dan pendekatan cross sectional yang dilakukan dengan cara wawancara langsung dan terstruktur menggunakan kuesioner terhadap 80 responden. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji Product Moment.

Hasil penelitian 35% pelayanan dokter baik, 23,8% cukup baik dan 23,8% tidak baik. Pelayanan perawat baik 30%, cukup baik 23,8% dan tidak baik 32,5%. Pelayanan makanan baik 52,5% dan cukup baik 47,5%. Pelayanan obat baik 45% dan cukup baik 55%. Lingkungan langsung baik 20%, cukup baik 45% dan 35% tidak baik. Kepuasan pasien 31,3% puas, 35% cukup puas dan 28% tidak puas. Sebagian besar pasien mengeluhkan hubungan interpersonal yang kurang baik dengan petugas kesehatan.

Berdasarkan hasil uji korelasi dari semua variabel bebas dan terikat didapatkan nilai p value $< 0,05$ sehingga disimpulkan ada hubungan pelayanan dokter, perawat, makanan, obat dan lingkungan langsung pasien dengan kepuasan pasien di ruang rawat Inap RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Saran bagi Rumah Sakit adalah agar lebih memperhatikan keluhan pasien dan aspek hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dengan pasien, serta mempertahankan dan meningkatkan prestasi pada pelayanan makanan dan obat yang telah dicapai.

Kata Kunci: KEPUASAN PASIEN, Rumah Sakit